

Všeobecné obchodní podmínky pro pronájem serverů, registrací domén a dalších hostingových služeb

společnosti FELDSAM s.r.o., se sídlem Meteorologická 792/29, 142 00, Praha - Libuš, IČ: 29060958, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 200350
(dále jen „**Společnost**“)
(dále jen „**VOP**“)

1. Definice

1.1. Definice pojmů použitých v těchto VOP:

- **Dedikovaný server** je fyzický server sloužící pouze potřebám jediného klienta se stanovenými vlastními atributy a rozsahem služeb zabezpečovaných infrastrukturou Společnosti.
- **Doménová registrace** je Služba poskytovaná Společností, která slouží pro registraci a údržbu internetových doménových jmen tzv. domén pod vybranými TLD (Top Level Domains) registry.
- **Klient** je fyzická či právnická osoba, které Společnost poskytuje Službu.
- **Klientská zóna** je uživatelské rozhraní na webově adrese feldhost.cz/clientarea.php, které je určené pro správu služeb včetně přehledu informací o klientovi a jeho plateb.
- **Mailhosting** je Služba poskytovaná Společností spočívající v poskytnutí prostoru na serverech Společnosti k provozu e-mailových schránek.
- **Pronájem virtuálního datacentra (VDC)** je Služba poskytovaná Společností spočívající v možnosti využití více navzájem propojených Virtuálních serverů a vytvoření virtuální infrastruktury.
- **Pronájem Virtuálního serveru** je Služba poskytovaná Společností spočívající v možnosti využití části výpočetních prostředků fyzického serveru se stanovenými atributy a rozsahem služeb zabezpečovaných infrastrukturou Společnosti. Atributy jsou stanoveny zčásti jako vyhrazené pro potřebu Klienta (velikost paměti, výkon procesoru, prostor na disku atd.) a zčásti jako sdílené (počty diskových operací, počet využitých jader procesoru, síťový provoz apod.), které jsou užívány zároveň s ostatními klienty. Míra možnosti využití sdílených atributů klientem je limitována mírou využívání sdílených atributů ostatními klienty.
- **Server** je počítač trvale připojený k internetu, připravený pro provoz aplikací kompatibilních s konfigurací serveru (tj. v prostředí operačního systému serveru, instalovaných služeb apod.), jehož prostřednictvím budou Společností poskytovány služby.
- **Služba** je jakákoliv služba, kterou Společnost nabízí v rámci svého portfolia. Službu Společnost poskytuje na základě smlouvy s klientem. Úplné portfolio služeb Společnosti je k nalezení na webových stránkách feldhost.cz.
- **Služba Dedikovaného serveru** poskytujeme možnost využití výpočetních prostředků fyzického serveru se stanovenými atributy a rozsahem služeb

zabezpečovaných naší infrastrukturou. Atributy jsou všechny stanoveny jako vyhrazené.

- **Virtuální server** je logicky definovaný (virtuální) server, který je provozován na fyzickém serveru, na kterém je provozováno několik virtuálních serverů pro více klientů současně.
- **Webhosting** je Služba poskytovaná Společností spočívající v poskytnutí prostoru na serverech Společnosti pro provoz webových stránek s podporou e-mailových schránek.

2. Objednávka služeb

- 2.1. Na základě závazné objednávky Služeb na webových stránkách Společnosti a doručení potvrzení o poskytnutí Služby či samotnou aktivací Služby je uzavřena smlouva o poskytování služeb, jejíž součástí jsou i tyto VOP.
- 2.2. Společnost si vyhrazuje právo objednávku odmítnout.
- 2.3. Služby poskytované Společností zabezpečované její infrastrukturou jsou vždy sdílené, pokud není dohodnuto s Klientem jinak. Nadstandardním řešením je vymezení Služeb z infrastruktury jako např. individuální zálohovací řešení, vyhrazená konektivita apod.
- 2.4. Klient bere na vědomí, že na něj nepřechází žádná práva k softwaru a/nebo konfiguracím, které byly dodány se Službou
- 2.5. Společnost si vyhrazuje právo měnit rozsah a atributy Služeb v přiměřené míře a zavazuje se o tom Klienta informovat.
- 2.6. Pro Doménovou registraci platí [Všeobecné smluvní podmínky registrace a správy doménových jmen prostřednictvím FELDSAM s.r.o.](#)

3. Odměna

- 3.1. Odměna je stanovena pro každou Službu na webových stránkách Společnosti. Časové období poskytnutí Služby je uvedeno v objednávce či dohodě mezi Společností a Klientem a za takové období náleží Společnosti odměna v plné výši bez ohledu na to, zda Klient v tomto období Službu využil.
- 3.2. Částky jsou uváděny bez DPH, která je připočtena ke konečné ceně. Společnost je plátcem DPH. Na daňových dokladech se uvádí datum uskutečnění zdanitelného plnění.
- 3.3. Hodinová sazba za poskytnutí Služby je 1 000 Kč (slovy: tisíc korun českých) bez DPH, pokud není na webových stránkách uvedeno jinak, nebo nedojde k odchýlné dohodě mezi Společností a Klientem.

- 3.4. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, pokud z objednávky (předplacení na období apod.) nebo individuální dohody nevyplývá jinak.
- 3.5. Odměna za Službu je vždy splatná předem a daňový doklad je zasílán v elektronické podobě na e-mailovou adresu, kterou Klient uvede v objednávce.
- 3.6. V případě prodlení s úhradou faktury po dobu delší než 14 dnů, je Společnost oprávněna Službu neposkytnout, případně její poskytování přerušit a neodpovídá za případnou škodu Klientovi vzniklou ztrátou dat nebo nedostupností Služby. Povinnost uhradit odměnu za Službu není dotčena.

4. Práva a povinnosti

4.1. Společnost

- má povinnost zabezpečovat Službu před narušením provozu třetí stranou nebo některým Klientem v závislosti na charakteru poskytnutých programových prostředků. V případě konfliktu řešení bezpečnosti a rozsahu poskytovaných Služeb, má přednost bezpečnost Služby.
- má povinnost zajišťovat správný a nepřetržitý provoz Služeb
- má právo změnit parametry Služeb a jejich variant, zejména v zájmu Klienta (například navýšení prostoru), přičemž má právo na úhradu takto účelně vynaložených vícenákladů.

4.2. Klient

- má povinnost zaplatit za Služby poskytnuté Společností řádně a včas
- má povinnost pravdivě uvádět a udržovat aktuální své kontaktní a fakturační údaje v objednávce Služby, při registraci a provozu doménových jmen a při komunikaci se Společností
- má právo využívat Služby dle smlouvy. Při využívání služeb infrastruktury Společnosti a sdílených atributů je možnost využití Služeb Klientem limitována technickými možnostmi daného řešení a mírou využití těchto prostředků ostatními klienty.

5. Licenční ujednání

- 5.1. Operační systém a další související aplikace na serveru Klienta mohou být licencovány podle nebo licenčních podmínek výrobce aplikace nebo programu "open source" a jsou poskytovány bez dalšího v rámci komunitní podpory operačního systému nebo aplikace. Klient je povinen dodržovat softwarovou licenci platnou pro jím používaný operační systém nebo aplikaci.
- 5.2. Společnost je oprávněna Klientovi k užívání poskytnout licence vybraných produktů společnosti Microsoft bez technické podpory. Software ani licence k produktu nejsou majetkem Společnosti ani Klienta. Po ukončení Služby, ke které se licence vztahuje, zaniká právo Klienta na její užívání a Klient je povinen po ukončení služby odstranit všechny potřebné záložní kopie softwaru. Klient je povinen dodržovat licenční podmínky příslušného produktu a není oprávněn produkt dále pronajímat, půjčovat

ani poskytovat či distribuovat třetím osobám, ani jim umožnit přístup k produktu nebo jeho funkcím, pořizovat kopie a jinak s ním nakládat.

- 5.3. Používání vybraných produktů Microsoft se řídí smlouvou *Services Provider License Agreement* uzavřenou mezi Společností a společností Microsoft a akceptací podmínek *End User License Terms* ze strany Klienta dostupných na adrese [adresa podmínek](#), které je Klient povinen dodržovat při používání produktu a je za jejich porušení odpovědný přímo společnosti Microsoft.
- 5.4. Společnost neodpovídá za technickou podporu a není povinna poskytovat pomoc pro operační systémy a aplikace, pro které byla technická podpora jejich tvůrci ukončena.
- 5.5. Klient je povinen poskytnout Společnosti veškerou součinnost a přístup do systému Klienta nezbytný za účelem případného licenčního auditu.

6. Podmínky pro Službu Pronájem virtuálního datacentra (VDC)

- 6.1. Cena za nákup a využívání zdrojů Služby VDC jsou dostupné na webových stránkách Společnosti www.feldhost.cz v části Služby a přístupné z menu "Servery -> VPS Servery".
- 6.2. Služba VDC je placena prostřednictvím dobítí kreditu, pokud není dohodnuto jinak. Aktuální stav kreditu je k zobrazení v Klientské zóně. Z dobitého kreditu je částka za Službu strhávána tzv. „pay-as-you-go“ tedy postupně dle využívání Služby buď na základě hodinové sazby Služby, měsíčně či ročně.
- 6.3. Klient může prostřednictvím Klientské zóny vytvářet, využívat, alokovat a spravovat virtuální infrastrukturu a zdroje od okamžiku, kdy je částka dobitého kreditu registrována v Klientské zóně. V případě vyčerpání kreditu, nebo nedostatečnosti kreditu pro obnovení Služby, je Služba dočasně přerušena, a to do doby dobítí kreditu a aktivace Služby Klientem. Společnost ručí za kontinuitu Služby pouze v případě včasného dobítí kreditu. Klient bere na vědomí, že kreditu je považován za dobítí až v případě jeho inkasování Společností a zaregistrování v Klientské zóně s přihlédnutím k průměrným časům zpracování plateb.
- 6.4. Každé dobítí kreditu je označeno identifikačním číslem a daňový doklad na každé dobítí kreditu je vystaven do konce měsíce, kdy k dobítí kreditu došlo.
- 6.5. Klient v souladu s ustanovením § 26 odst. 3 a § 28 odst. 8 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty výslovně souhlasí s tím, že daňový doklad je vystaven v elektronické podobě a zaslán e-mailem nebo zpřístupněn v Klientské zóně v elektronickém formátu. Společnost si vyhrazuje právo zaslat daňové doklady také jiným vhodným způsobem.

7. Zakázané využití Služeb

- 7.1. Služby není povoleno využívat pro jiné účely, než pro které jsou určeny.

7.2. Je zakázáno

- šíření jakýchkoliv virů nebo jiná protiprávní činnost prostřednictvím Služby.
- provozovat, zpřístupňovat a šířit obsah v rozporu s právními předpisy nebo dobrými mravy. V takovém případě má Společnost právo takový obsah dočasně či trvale zablokovat, stáhnout či smazat, a to i bez předchozího upozornění Klienta. V takovém případě Společnosti neodpovídá Klientovi za škodu, nemajetkovou újmu či ušlý zisk.
- jakkoliv zasahovat do běžného provozu Služeb, a to vč. změn TCP/IP protokolů, útoků nebo úmyslného přenosu velkého objemu dat nadměrně zatěžujícího infrastrukturu Služeb.
- využívat služby způsobem porušujícím práva Společnosti, třetích stran nebo způsobujícím znevýhodnění ostatních klientů při využívání sdílených prostředků.
- využívat služby způsobem porušujícím nebo poškozujícím provozu serveru. Zejména je zakázáno se pokoušet o narušení bezpečnosti a nepřetržitosti provozu Služby nebo ohrožovat či omezovat stabilitu Služby.
- přistupovat ke Službám žádnými automatickými nástroji (např. používat softwaru, boty aj.) bez souhlasu Společnosti, pokud to nevyplývá ze samotné podstaty dané Služby či obvyklého využití.
- provádět penetrační testy nebo analýzy zranitelnosti Služeb.

7.3. Pokud během využívání Služeb poskytuje Klient jakýkoliv obsah (např. osobní údaje, fotografie apod.), má se za to, že má Klient právo takový obsah zveřejnit a nebudou dotčena práva třetích osob. Pokud vznikne Společnosti v této souvislosti škoda, může ji Společnosti po Klientovi požadovat uhradit.

7.4. Na webové stránky Společnosti, aplikaci, grafiku a obsah se vztahují autorská práva, jejichž porušení je monitorováno a právně řešeno.

8. Odpovědnost za vady

8.1. V případě, že se vyskytne vada v poskytované Službě (tj. Služba neodpovídá inzerovaným a dohodnutým parametrům a podmínkám), má Klient právo poskytnutí Služby reklamovat podle zákona.

8.2. Při reklamaci odstranitelné vady je možné se domáhat opravy či přiměřené slevy. V případě vady neodstranitelné je možné se domáhat pouze přiměřené slevy. V obou případech může přiměřená sleva dosáhnout maximální výše odměny za danou Službu a období, po které se vada vyskytovala. V částce slevy je také zahrnuta případná náhrada škody.

8.3. Reklamaci lze uplatnit prostřednictvím e-mailu na adrese support@feldhost.cz. Při reklamaci je nutné závadu popsat, uvést jaké Služby se závada týká a preferovaný způsob řešení reklamace.

8.4. Klient se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost při výpadku Služby, zejména poskytnout informace a přístupy, které si Společnost za účelem řešení výpadku vyžádá, a to bezodkladně, nejpozději do 24 hodin.

Společnost neodpovídá za vady Služeb, které nezavinila. Mezi takové vady patří zejména vady způsobené zásahem Klienta či jím pověřených osob, vady služeb poskytovaných třetími stranami, napadení serveru, hostingu, nedostupnost internetového připojení, nefunkční technické vybavení Klienta a vady operačního systému či softwaru nedodávaného Společností.

9. Náhrada škody

9.1. Společnost neodpovídá za škodu způsobenou tím, že:

- Klient neměl právo do služby vložit či jinak zpřístupnit jakýkoliv obsah (a to zejména z hlediska ochrany osobních údajů, vlastnického práva, autorského práva, nekalé soutěže, apod.), nebo že byl obsah zpřístupněn neoprávněným osobám.
- vložený či jinak zpřístupněný obsah zasahuje do práv třetích osob.
- vložený či jinak zpřístupněný obsah a práce s ním je v rozporu s právními předpisy či dobrými mravy.
- Služba není dostupná nepřetržitě, zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení, nebo v případě výpadku služeb třetích stran nebo jiných odstávek.
- Klient obsah Klientské zóny zpřístupnil třetím osobám.

9.2. Fungování Služeb závisí na správném fungování služeb a zařízení třetích stran, což je mimo sféru vlivu Společnosti, a tudíž neodpovídá za nefunkčnost Služby způsobenou třetí stranou nebo tzv. vyšší mocí. Je doporučeno vždy využívat nejnovější operační systémy a aktualizované webové prohlížeče.

9.3. Pokud Klient poruší tyto VOP a vznikne tím Společnosti škoda, Klient se zavazuje poskytnout součinnost za účelem snížení takové škody a je povinen Společnost odškodnit včetně nemajetkové újmy. Klient také odpovídá za jednání třetích osob, kterým umožnil využívat Službu, jako by jednal sám.

9.4. Společnost může za účelem odvrácení vzniku nebo zabránění trvání škody způsobené jí či třetí osobě omezit či pozastavit poskytování Služby, a to i bez předchozího upozornění. Omezení či pozastavení poskytování Služby podle tohoto odstavce nemá vliv na odpovědnost Klienta za způsobenou škodu včetně nemajetkové újmy ani na povinnost Klient zaplatit Společnosti odměnu.

10. Závěrečná ustanovení

10.1. Společnost a Klient souhlasí, že v případě, že právní řád vyžaduje pro některá jednání písemnou formu, bude se za splnění tohoto požadavku považovat i komunikace online prostředky. Za okamžik doručení se považuje odeslání elektronické zprávy na e-mailovou adresu Klienta uvedenou v Klientské zóně.

10.2. V případě, že se Klient a Společnost písemně dohodnou na podmínkách odchýlných od těchto VOP, má taková dohoda přednost.

10.3. Společnost zpracovává osobní údaje Klienta či údaje, kterých je Klient správcem. Součástí těchto VOP je také Smlouva o zpracování osobních údajů.

- 10.4. Společnost si vyhrazuje právo Službu kdykoliv upravit bez předchozího upozornění Klienta, a to i v průběhu poskytování Služby. V případě takové změny, kde je nutná součinnost Klienta, se Klient zavazuje takovou součinnost poskytnout za účelem kontinuální funkčnosti Služby.
- 10.5. Společnost je oprávněna měnit v nezbytném rozsahu tyto VOP, zejména v návaznosti na změnu aplikovatelných právních předpisů nebo funkcí Služeb. Společnost Klienta informuje o podstatných změnách těchto VOP nejméně jeden měsíc před účinností takové změny. Klient má právo s takovou změnou nesouhlasit, a to do jednoho měsíce od doručení oznámení o změně. Pokud souhlas v této lhůtě nevyjádří, má se za to, že se změnou souhlasí a Služba je dále poskytována za nových podmínek. V případě nesouhlasu je ukončen smluvní vztah mezi Klientem a Společností. Toto ukončení nemá vliv na povinnost splnění dříve vzniklých závazků.
- 10.6. Tyto podmínky se řídí právním řádem České republiky a jazykem komunikace mezi Klientem a Společností je čeština.
- 10.7. Pro případné spory jsou příslušné české soudy podle sídla Společnosti.
- 10.8. Práva a nároky vůči Společnosti není možné bez jejího předchozího souhlasu postoupit na třetí osobu.
- 10.9. Tyto obchodní podmínky platí od 1.3.2023
- 10.10. Souhlasem s těmito podmínkami Klient stvrzuje, že bude Službu poskytovanou Společností využívat v souladu s jejím zamýšleným účelem pro obchodní a podnikatelské účely.

Příloha: Smlouva o zpracování osobních údajů

Tato Smlouva o zpracování osobních údajů se uplatní v případě, pokud je Společnost z pohledu aplikovatelných právních předpisů zpracovatelem osobních údajů, kterých je Klient správcem.

- I. Společnost je oprávněna pro klienta zpracovávat osobní údaje, které jsou umístěné ve Službě, nebo ke kterým má Společnost přístup z důvodu vývoje/zdokonalování/údržby Služby. Takové osobní údaje jsou ve správě Klienta a jsou zpracovávány Společností pouze na základě jeho pokynů, případně pokynů orgánů veřejné moci.
- II. Společnost zpracovává osobní údaje pouze za účelem poskytování Služby, není-li domluveno jinak. Osobní údaje jsou zpracovávány pouze po dobu poskytování Služby. Společnost zajistí, aby její zaměstnanci a jiné osoby pověřené ke zpracování osobních údajů zpracovávaly údaje jen v rozsahu a za účelem plnění smlouvy s Klientem a podle právních předpisů.
- III. Společnost se zavazuje přijmou maximální možná opatření k zamezení neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení, ztrátě či jinému neoprávněnému nakládání. Společnost je povinna zachovávat

mlčenlivost o bezpečnostních opatřeních přijatých k zabezpečení ochrany osobních údajů, a to i po skončení poskytování Služby.

- IV. Společnost se zavazuje v rámci funkcionalit Služeb na výzvu Klienta opravit, aktualizovat, smazat nebo přemístit osobní údaje.
- V. Společnost se zavazuje při zpracování osobních údajů postupovat s odbornou péčí.
- VI. Společnost je oprávněna při zpracování osobních údajů využít služeb dalšího zpracovatele, a to zejména poskytovatele IT služeb využívaných při poskytování Služeb, a to bez dodatečného výslovného povolení Klienta.
- VII. V případě využití jiné služby v průběhu využívání Služby Klientem, bere Klient na vědomí a souhlasí s tím, že data bude zpracovávat poskytovatel takové služby podle svých provozních podmínek.
- VIII. Společnost přestane osobní údaje zpracovávat v případě ukončení poskytování Služby.
- IX. Společnost se zavazuje zachovávat mlčenlivost o osobních údajích. Společnost zajistí, aby také její zaměstnanci a jiné oprávněné osoby, kterým jsou osobní údaje zpřístupňovány, dodržovaly závazek mlčenlivosti, a to i po skončení poskytování Služby.
- X. Klient je oprávněn kontrolovat, zda Společnost splňuje svoje povinnosti týkající se zpracování osobních údajů. V takovém případě je potřeba dohodnout termín kontroly nejméně 30 dnů předem, kontrola nesmí zasahovat do provozu Společnosti a Klient hradí náklady spojené s takovou kontrolou.